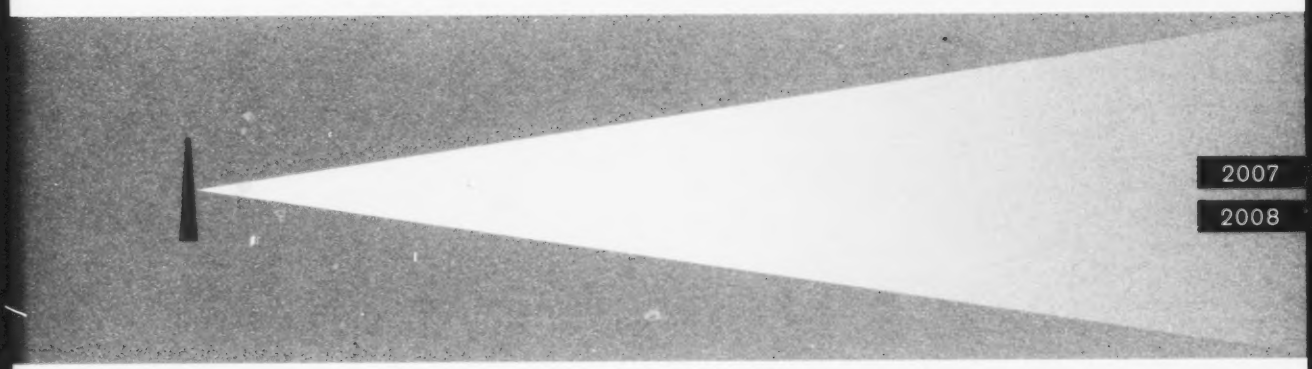
LE COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

> RAPPORT ANNUEL DE GESTION



2007
2008

apprécier
consulter
informer
recommander

Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2007
2008

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter, en conformité avec l'article 36 de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être, le rapport annuel de gestion de cet organisme pour l'année financière terminée le 31 mars 2008.

Ce rapport fait état des résultats atteints au cours de l'exercice de 2007-2008, conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique. Par ses divers travaux et la mise en place de son Forum de consultation, le Commissaire à la santé et au bien-être vise à contribuer à une meilleure compréhension des enjeux en matière de santé et de bien-être, ainsi qu'à une démocratisation des débats en ce domaine.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux,

Yves Bolduc
Québec, juillet 2008

DÉCLARATION DU COMMISSAIRE 5

1 L'ORGANISME 6

- LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS 7
- LES LEVIERS D'INTERVENTION 8
- LES DESTINATAIRES 8
- LE FONCTIONNEMENT 9

2 LE CONTEXTE EXTERNE 14

3 LES FAITS SAILLANTS 18

4 LES RÉSULTATS 29

5 LES RESSOURCES 34

- LES RESSOURCES HUMAINES 35
- LES RESSOURCES FINANCIÈRES 35
- LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES 36

6 LES AUTRES EXIGENCES 36

- LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 37
- LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE 37
- LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 37
- LA POLITIQUE LINGUISTIQUE 37
- L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ 38
- LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC 39

DÉCLARATION DU COMMISSAIRE

Monsieur Yves Bolduc
Ministre de la Santé et des Services sociaux
1075, chemin Sainte-Foy
Québec

Monsieur le Ministre,

Je vous transmets, en conformité avec l'article 36 de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être, le *Rapport annuel de gestion 2007-2008*.

L'année 2007-2008 constitue une transition entre le plan de travail 2006-2008 du Commissaire et son premier plan stratégique 2008-2011, comme cela est illustré dans la présentation des résultats. Ainsi, ce rapport fait état des résultats atteints à l'intérieur de ce plan de travail, tout en adoptant en grande partie les éléments structurels du plan stratégique, dont l'élaboration a été finalisée au cours de 2007-2008.

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Je déclare que le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du Commissaire à la santé et au bien-être rend compte fidèlement des résultats atteints relativement à sa mission, à ses valeurs, à ses orientations stratégiques ainsi qu'à l'utilisation des ressources qui lui sont confiées. Je déclare également que ces données et contrôles afférents sont exacts et fiables, et qu'ils correspondent à la situation au 31 mars 2008.

Je vous saurais gré, et vous en remercie à l'avance, de bien vouloir déposer ce rapport annuel de gestion à l'Assemblée nationale, comme le prévoit la loi instituant le présent organisme.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le commissaire à la santé et au bien-être,

Robert Salois

1 >>> L'ORGANISME

> LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS

MISSION

Le Commissaire à la santé et au bien-être est un organisme dont la finalité est de contribuer à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population. Pour ce faire, il :

APPRÉCIE les résultats atteints par le système de santé et de services sociaux. Il en évalue l'ensemble des éléments en se penchant, notamment, sur la qualité, l'accessibilité, la continuité et le financement des services. Il s'intéresse aux différents facteurs qui ont une influence sur la santé et le bien-être, ainsi qu'aux questions qui entourent les médicaments et les technologies. Il étudie les aspects éthiques des enjeux qui émergent dans le domaine de la santé et du bien-être ;

CONSULTE les citoyens, les experts et les acteurs du système de santé et de services sociaux. Il peut procéder à divers types de consultations, dont des audiences publiques. Le Commissaire travaille avec un forum de consultation ;

INFORME le ministre de la Santé et des Services sociaux, l'Assemblée nationale et l'ensemble des citoyens du Québec quant à la performance du système de santé et de services sociaux. Il rend publique de l'information sur les enjeux qui touchent le domaine de la santé et du bien-être ;

RECOMMANDE au ministre de la Santé et des Services sociaux des changements qui doivent permettre, entre autres, d'accroître la performance globale du système. Il évalue les enjeux et les implications des propositions qu'il formule, leurs conséquences réelles et potentielles, et ce, dans le souci de l'intérêt public.

VISION

VALEURS

> LES LEVIERS D'INTERVENTION

Dans le cadre de ses travaux, le Commissaire sera appelé à produire les publications suivantes :

- des rapports annuels d'appréciation de la performance globale du système de santé et de services sociaux étudiés en commission parlementaire ;
- des rapports particuliers et des avis sur des sujets de son choix transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux et déposés à l'Assemblée nationale ;
- des avis sur l'évolution de l'état de santé et de bien-être de la population, y compris une analyse rétrospective des impacts des politiques gouvernementales sur cet état ;
- un avis sur les droits et les responsabilités en matière de santé et de bien-être pour mieux informer les citoyennes et les citoyens.

> LES DESTINATAIRES

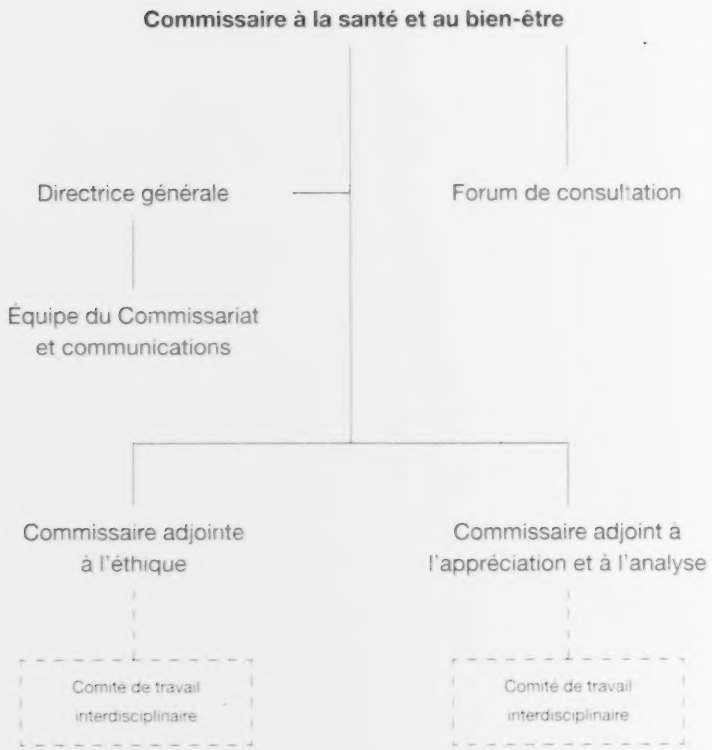
Les destinataires des travaux du Commissaire sont :

- le ministre de la Santé et des Services sociaux ;
- l'Assemblée nationale et ses commissions parlementaires ;
- l'ensemble des citoyennes et citoyens du Québec ;
- le ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- le réseau des services de santé et de services sociaux :
  - les usagers des services de santé et des services sociaux ;
  - les praticiens, professionnels des services de santé et des services sociaux ;
  - les administrateurs, directeurs et cadres des établissements et des agences de la santé et des services sociaux ;
  - les organismes communautaires ;
  - les associations d'établissements et d'organismes ;
  - les ordres professionnels ;
  - les syndicats ;
- les autres ministres et ministères concernés par la santé et le bien-être de la population, ainsi que leurs réseaux ;
- le milieu de la recherche du domaine social et celui de la santé ;
- le milieu de l'enseignement collégial et universitaire lié au domaine social et à celui de la santé ;
- les médias généraux et spécialisés.

> LE FONCTIONNEMENT

Le commissaire est le dirigeant de l'organisme et son principal porte-parole. Pour la réalisation de ses travaux, le commissaire compte sur le soutien d'une permanence dont le personnel est issu de la fonction publique. Sous la responsabilité de la directrice générale, ce personnel effectue les divers travaux relativement au mandat et aux fonctions du Commissaire. La directrice générale assure aussi la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'organisme, avec le soutien des directions concernées au ministère de la Santé et des Services sociaux. Une commissaire adjointe à l'éthique et, depuis janvier 2008, un commissaire adjoint à l'appréciation et à l'analyse appuient également le commissaire dans ses fonctions.

ORGANIGRAMME



Robert Salois agit à titre de commissaire à la santé et au bien-être.

Le personnel ayant fait partie de la permanence au cours de l'année 2007-2008 :

Sophie Bélanger, agente de recherche et de planification socioéconomique (occasionnelle)

Claire Boily, agente de recherche et de planification socioéconomique (prêt de service)

Ghislaine Cleret de Langavant, commissaire adjointe à l'éthique

France Darveau, adjointe administrative

Sonya Dionne, agente de secrétariat (depuis janvier 2008)

Marie-Alexandra Fortin, agente de recherche et de planification socioéconomique

Marie-France Hallé, adjointe exécutive

Daniel Labbé, agent de recherche et de planification socioéconomique

Ginette Langlois, secrétaire principale

Annick Lepage, agente de recherche et de planification socioéconomique (occasionnelle)

Jean-Frédéric Levesque, commissaire adjoint à l'appréciation et à l'analyse (prêt de service)

Anne Marcoux, directrice générale

Maxime Ouellet, agent de recherche et de planification socioéconomique (occasionnel)

Chantal Racine, agente d'information

Claude Roberge, agent de recherche et de planification socioéconomique

Fernande Rousseau, agente de recherche et de planification socioéconomique (depuis décembre 2007)

Jean Rousseau, agent de recherche et de planification socioéconomique

Liette Saillant, secrétaire principale (jusqu'en novembre 2007)

Marie-Rose Sénéchal, agente de recherche et de planification socioéconomique

Yves Théberge, agent de recherche et de planification socioéconomique (jusqu'en juillet 2007)

Céline Vaillancourt, agente de secrétariat

Les personnes qui ont contribué aux travaux du Commissaire à titre de contractuelles ou de stagiaires :

Hervé Anctil, chercheur (collaboration ponctuelle)

Mathilde Bélanger, chercheuse (à temps partiel)

Jacques Bourgault, conseiller pour la planification stratégique (collaboration occasionnelle)

Isabelle Boutin-Ganache, chercheuse en éthique

Jean-Simon Fortin, stagiaire en éthique (de février à avril 2008)

Ak'ingabe Guyon, stagiaire de résidence en santé communautaire (de janvier à mars 2008)

Linda Lévesque, conseillère en communication (collaboration occasionnelle)

David Rajotte, veilleur (à temps partiel)

LE FORUM DE CONSULTATION

La participation des citoyennes et des citoyens aux débats publics et à la prise de décision dans le domaine de la santé et des services sociaux est essentielle. C'est dans ce sens que le Commissaire travaille avec son Forum de consultation.

Le Forum de consultation est constitué d'un groupe de citoyens, incluant des experts. Son mandat est de fournir au Commissaire son point de vue sur diverses questions que ce dernier lui soumet dans l'accomplissement de ses travaux. Il participe notamment à l'appréciation du système de santé et de services sociaux, à la proposition de changements en vue de l'améliorer, à l'analyse des enjeux éthiques, de même qu'à la production d'un avis sur les droits et les responsabilités des citoyennes et citoyens en matière de santé et de bien-être, mandat ponctuel prévu dans la loi.

Les conclusions du Forum de consultation seront incluses dans les rapports que le Commissaire transmettra au ministre de la Santé et des Services sociaux et qui seront par la suite déposés à l'Assemblée nationale. Tous ces documents seront largement diffusés dans le but d'éclairer les débats au sein de la société.

Les membres du premier Forum de consultation ont été nommés le 18 février 2008, pour un mandat de trois ans. En vertu de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être, le Forum de consultation est composé de 27 membres, soit 18 personnes en provenance de chacune des régions du Québec et 9 personnes possédant une expertise particulière dans le domaine de la santé et des services sociaux. En voici la composition :

Les membres des régions

Bas-Saint-Laurent (région 01) - **Michel Côté**

Saguenay–Lac-Saint-Jean (région 02) - **Jackie Tremblay**

Capitale-Nationale (région 03) - **Astrid Gagnon**

Mauricie et Centre-du-Québec (région 04) - **Johanne Allard**

Estrie (région 05) - **Alexandre Blanchette**

Montréal (région 06) - **Mark Billings**

Outaouais (région 07) - **Marie-Claude Desjardins**

Abitibi-Témiscamingue (région 08) - **Michel Leduc**

Côte-Nord (région 09) - **Eric Bouchard**

Nord-du-Québec (région 10) - **André Naud**

Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (région 11) - **Étienne Leclerc**

Chaudière-Appalaches (région 12) - **Diane Duquet**

Laval (région 13) - **François Lagarde**

Lanaudière (région 14) - **Maryse Bérubé**

Laurentides (région 15) - **André-Richard Marcil**

Montérégie (région 16) - **Alain Bourassa**

Nunavik (région 17) - **Lizzie Tukai-Masty**

Terres-Cries-de-la-Baie-James (région 18) - **Christopher Cooper**

Les membres experts

Professionnels de la santé et des services sociaux
Roger Roberge, *médecin* - **Louise Potvin**, *infirmière* - **Danièle Riverin**, *travailleuse sociale*

Experte en évaluation des technologies de la santé
et des médicaments
Dolorès Lepage-Savary, *directrice en évaluation, qualité, ingénierie et performance*

Expert en éthique
Bruno Leclerc, *professeur à la maîtrise en éthique*

Chercheuse en santé
Céline Mercier, *professeure titulaire de clinique en médecine sociale et préventive*

Gestionnaire en santé et services sociaux
Marie Girard, *médecin et gestionnaire d'établissement*

Personnes issues de secteurs d'activité ayant un lien
avec la santé et le bien-être
Marie-Joëlle Brassard, *directrice en recherche et développement économique et social*
Catherine Régis, *professeure de droit et de politiques de la santé*

Les 27 membres du Forum de consultation

Ces personnes ont été nommées par le commissaire à la suite d'un processus de sélection prévu dans le Règlement sur la procédure de sélection des personnes aptes à composer le Forum de consultation. Le Commissaire a reçu 266 candidatures pour pourvoir les 18 sièges dévolus aux citoyennes et aux citoyens des régions du Québec. Quelque 30 organismes et départements universitaires ont transmis les candidatures de 51 personnes pour les 9 sièges réservés aux membres experts.

Afin d'encourager la participation de citoyens qui ne sont pas déjà impliqués dans le réseau de la santé ou au sein de groupes d'intérêts particuliers, certaines exclusions sont prévues pour les membres issus des régions. C'est le cas par exemple des employés d'un organisme du réseau de la santé et des services sociaux, des membres d'un conseil d'administration d'un tel organisme et des représentants d'un groupe d'intérêts particuliers. Par ailleurs, les membres experts doivent travailler dans des secteurs d'activité ayant une relation avec le domaine de la santé et du bien-être.

2 >>> LE CONTEXTE EXTERNE

Le Commissaire à la santé et au bien-être évolue dans un environnement très complexe, qui est celui du domaine de la santé et du bien-être. De par sa mission, il vise à apporter un éclairage pertinent au débat public et à la prise de décision gouvernementale, en fournissant aux citoyens du Québec l'information appropriée sur la performance du système de santé et de services sociaux et sur les différents enjeux qui émergent dans le domaine de la santé et du bien-être.

L'année 2007-2008 a été marquée, notamment, par un événement qui démontre la pertinence d'avoir un organisme présentant une information sur des enjeux qui touchent le système de santé et de services sociaux, et qui alimente les débats publics en la matière. La création du groupe de travail sur le financement en mai 2007 et présidé par M. Claude Castonguay a suscité un intérêt certain. Plusieurs acteurs ont saisi l'occasion pour exprimer leur opinion à la fois quant au diagnostic posé sur l'état du système et aux solutions proposées pour en assurer la pérennité. Il en a résulté une abondance d'information, pas toujours facile à départager pour les citoyens qui désiraient prendre part au débat. Leur implication est pourtant essentielle à la démocratisation des débats en matière de santé et de bien-être, et elle concorde avec le concept de citoyenneté qui évolue au Québec.

Le fait qu'il existe une multitude d'acteurs dans le domaine de la santé et du bien-être influe sur l'actualisation du rôle du Commissaire. Ce dernier doit donc apporter une valeur ajoutée par ses méthodes et outils de travail, ainsi qu'exercer un leadership et développer des partenariats.

Les réalisations de l'année 2007-2008 du Commissaire ont notamment été influencées par l'adoption du Règlement sur la procédure de sélection des personnes aptes à composer le Forum de consultation et la mise en vigueur de l'article 15 de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être. Ainsi, à la suite de l'adoption, en juin 2007, du règlement précité, le bureau du Commissaire a pu enclencher le processus de sélection des membres afin de mettre en place le premier Forum de consultation. Par ailleurs, l'entrée en vigueur, en octobre 2007, de l'article 15 de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être, qui permet au gouvernement ou au ministre de la Santé et des Services sociaux de confier au Commissaire tout autre mandat particulier sur une matière qui relève de sa compétence, a permis au ministre de confier au Commissaire un mandat de consultation sur les enjeux éthiques du dépistage prénatal du syndrome de Down.

Il est à noter que les articles 16, 22 et 45 n'étaient pas encore en vigueur lors de la rédaction du présent rapport annuel de gestion. L'article 16 porte sur la production d'un avis sur la façon la plus adéquate pour le ministre et les établissements de santé et de services sociaux d'informer la population des droits qui lui sont reconnus par la loi en matière de santé et de services sociaux, et de sensibiliser les citoyens à leurs responsabilités corollaires quant à leur santé et à l'utilisation des services offerts. Les articles 22 et 45 concernent respectivement la production d'un rapport annuel d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux, et la réalisation d'un rapport quinquennal relativement à la mise en œuvre de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être. Ce délai s'explique par le fait que les articles 16 et 22 prévoient que le Commissaire consulte son Forum de consultation. Il fallait donc attendre sa mise en place avant que ces articles puissent entrer en vigueur.

3 >>> LES FAITS SAILLANTS

L'année 2007-2008 marque la première année complète de fonctionnement du Commissaire à la santé et au bien-être à la suite de la nomination du commissaire, M. Robert Salois, en août 2006. Plusieurs réalisations ont contribué grandement à la poursuite de la mise en place de l'organisation et à son rayonnement. Quelques-unes méritent une attention particulière.

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DU COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE
1er AVRIL 2007 – 31 MARS 2008

L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS DU SYSTÈME DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

Rédaction d'un document d'orientation

En 2007-2008, le Commissaire a procédé à la rédaction d'un document d'orientation qui présente son approche distinctive en matière d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux. Celle-ci repose non seulement sur l'analyse d'indicateurs, mais aussi sur un processus de délibération en trois étapes. Le Commissaire expose également dans ce document le cadre d'analyse de la performance qu'il a retenu.

Tenue d'un séminaire des experts et d'un panel des décideurs sur la première ligne

Afin d'alimenter ses travaux entourant la production du premier rapport annuel d'appréciation, le Commissaire a procédé en cours d'année à deux consultations sur les services de première ligne. Dans un premier temps, il a réuni plus de 30 chercheurs du domaine, dans l'intention de documenter les faits, les objectifs et les résultats de la recherche sur la première ligne. Ensuite, 25 décideurs ont été consultés, dans le but de tenir compte des réalités cliniques et administratives du terrain, ainsi que de débattre sur la faisabilité des actions à proposer pour améliorer la performance de la première ligne.

L'INFORMATION, LA PARTICIPATION ET LA CONSULTATION

Mise en place du premier Forum de consultation et première réunion

En février 2008, le commissaire a procédé à la nomination des 27 membres du premier Forum de consultation. Cette nomination a été possible grâce à un processus de sélection qui s'est échelonné sur près d'un an de travail au bureau du Commissaire. Le Commissaire a notamment lancé un appel d'offres afin de retenir les services d'une firme devant contribuer à la sélection des candidats des dix-huit régions du Québec. Arlicom Communications a ainsi évalué 266 candidatures et proposé au Commissaire une liste de trois candidats pour chaque région. Pour la sélection des candidats experts, le Commissaire a envoyé une lettre à 58 organismes et départements universitaires pour qu'ils lui proposent chacun au plus trois candidatures. Il a ainsi constitué une liste de 51 candidats experts. La première réunion du Forum s'est tenue les 27 et 28 mars 2008.

L'IMPLANTATION DU NOUVEL ORGANISME ET SON RAYONNEMENT

Rédaction de la planification stratégique 2008-2011

Au cours de l'année 2007-2008, le bureau du Commissaire a procédé à l'élaboration de son premier plan stratégique. Ce plan expose la mission, la vision, les valeurs de l'organisme, de même que les enjeux et le contexte dans lequel il évolue. Le plan présente également les objectifs que le Commissaire s'engage à atteindre du 1er avril 2008 au 31 mars 2011.

Tournée régionale du commissaire

Du 23 mai au 6 septembre 2007, le commissaire a entrepris une tournée des dix-huit régions du Québec, dans le but de faire connaître la mission du Commissaire à la santé et au bien-être et le mandat du Forum de consultation, et d'inciter les citoyens à poser leur candidature pour en devenir membres. Au total, plus de 700 personnes venant de divers milieux ont été rencontrées, soit des agences de la santé et des services sociaux, des établissements de santé et de services sociaux et des citoyens de différents organismes.

4 >>> LES RÉSULTATS

Selon la Loi sur l'administration publique, la reddition de comptes annuelle doit faire état des résultats atteints par rapport au plan stratégique de l'organisation. Pour le Commissaire, l'année 2007-2008 a été marquée par l'élaboration du plan stratégique, qui est entré en vigueur le 1er avril 2008, et ce, pour une période de trois ans. Ainsi, l'année 2007-2008 représente une année de transition entre le plan de travail 2006-2008 et l'entrée en vigueur de la planification stratégique. Il faut noter que ce plan de travail, qui s'échelonnait sur deux ans, a été transmis au ministre de la Santé et des Services sociaux par le Conseil de la santé et du bien-être, le 2 mai 2006, dans le cadre de son mandat de transition.

De façon exceptionnelle, le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du Commissaire à la santé et au bien-être est élaboré selon des éléments structurels provenant à la fois du plan stratégique et du plan de travail. Les enjeux et les orientations sont inspirés du plan stratégique, tandis que les résultats présentés sont relatifs au plan de travail qui s'articulait autour des trois axes suivants :

- l'appréciation des résultats du système de santé et de services sociaux ;
- l'information, la participation et la consultation ;
- l'implantation du nouvel organisme et son rayonnement.

Les résultats présentés font état des activités significatives de l'organisation pour l'année 2007-2008. Ils ne constituent pas l'ensemble des actions réalisées au cours de l'année. Ainsi, ils sont de différentes natures pour le Commissaire. Ce sont soit des documents en rédaction dont la publication est prévue au cours de 2008, soit des activités réalisées afin d'alimenter les travaux à venir du Commissaire, soit encore des activités qui visent à faire connaître la mission et les fonctions du Commissaire, lequel demeure un organisme nouveau dans le domaine de la santé et du bien-être.

ENJEU

Compréhension globale des enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être et, plus particulièrement, du système de santé et de services sociaux, un système complexe et en mouvance

ORIENTATION

Informer le ministre de la Santé et des Services sociaux, l'Assemblée nationale et l'ensemble des citoyennes et citoyens du Québec sur la performance du système de santé et de services sociaux

Les résultats en relation avec l'appréciation des résultats du système de santé et de services sociaux

Rédaction d'un document d'orientation

En date du 31 mars 2008, la rédaction d'un document d'orientation est en voie d'être achevée. Ce document vise à présenter l'approche de travail et le cadre d'analyse qui seront utilisés au Commissaire afin de répondre aux obligations de l'article 22 de sa loi constitutive, qui consiste à présenter annuellement, au ministre de la Santé et de Services sociaux, un rapport d'appréciation de la performance du système.

Les rapports annuels d'appréciation reposeront non seulement sur l'analyse d'indicateurs de la performance, mais aussi sur un processus de délibération en trois étapes interreliées pour recueillir des connaissances d'ordre scientifique, organisationnel et démocratique, c'est-à-dire les connaissances d'experts, de décideurs et cliniciens, ainsi que des membres du Forum de consultation.

Le Commissaire a retenu comme cadre d'analyse le modèle québécois EGIPSS qu'il a adapté (Cadre d'évaluation globale et intégrée de la performance des systèmes de services de santé). Ce cadre permet de prendre en compte simultanément un grand nombre d'informations (données d'indicateurs tirées de registres administratifs, d'enquêtes québécoises et internationales, de la littérature scientifique, etc.), de les organiser et de les rendre compréhensibles aux fins de décisions. Le document d'orientation fait état de la démarche d'appréciation de la performance ainsi que d'indicateurs relatifs au système de santé et de services sociaux. Enfin, il présente des thèmes qui pourraient être abordés par le Commissaire au cours des prochaines années. La publication du document est prévue pour le mois de mai 2008.

Tableau de bord

Le Commissaire élabore un tableau de bord évolutif qui a pour objectif de devenir une référence québécoise en ce qui concerne l'évaluation du système de santé et de services sociaux. Comme le système est en perpétuelle adaptation, le tableau doit pouvoir évoluer pour tenir compte de cette réalité. Les 150 indicateurs présentés alimentent le cadre d'appréciation et permettent des comparaisons au niveau international, interprovincial et interrégional. Une première version du tableau de bord sera incluse dans le document d'orientation et accessible sur le site Internet du Commissaire.

Entente avec le Commonwealth Fund

Dans l'accomplissement de ses travaux sur l'appréciation du système, le Commissaire doit conclure des ententes avec des organisations productrices de données et d'information. Au cours de 2007-2008, le Commissaire a réalisé une entente contractuelle avec le Commonwealth Fund et Harris Interactive afin d'augmenter le nombre de Québécois interrogés lors de l'enquête de 2008 sur la santé des personnes les plus malades (*Sicker patients survey*). Cela porte l'échantillon à 1 000 pour le Québec. Le Commissaire pourra rendre publiques les données des différents indicateurs en situant le Québec par rapport à l'Ontario, au Canada ainsi qu'à d'autres pays participants.

Collaboration avec le Conseil canadien de la santé

Le bureau du Commissaire a également obtenu la collaboration du Conseil canadien de la santé pour le calcul de données provenant de l'enquête sur l'expérience de soins de la population canadienne de 2007 pour le Québec. Dix-sept indicateurs portant sur les services de première ligne, développés pour la province de l'Ontario, ont été calculés afin d'alimenter les travaux du Commissaire. Ce dernier pourra donc bénéficier de données inédites sur le sujet.

ENJEU

Démocratisation des débats en matière de santé et de bien-être dans le contexte québécois

ORIENTATION

Favoriser la participation des citoyennes et des citoyens, des experts ainsi que des acteurs du système de santé et de services sociaux

Les résultats en relation avec l'information, la participation et la consultation

Mise en place du premier Forum de consultation

En vertu de l'article 24 de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être, le commissaire doit instituer un Forum de consultation et nommer 27 membres pour un mandat de trois ans. Le gouvernement a adopté, en juin 2007, le Règlement sur la procédure de sélection des personnes aptes à composer le Forum de consultation, ce qui a lancé le processus de sa mise en place. Selon ce règlement, le processus de sélection devait être différent pour les dix-huit sièges réservés aux citoyens venant des régions et les neuf sièges réservés aux experts.

Citoyens

En vertu du Règlement, le Commissaire a lancé, en août 2007, un appel d'offres de services afin de retenir les services d'une firme externe pour la sélection des candidats des régions. La firme Arlicom Communications a été retenue pour fournir au Commissaire une liste de trois candidatures citoyennes par région. Pour ce faire, Arlicom a, notamment, mis en place un site Internet (www.forumdeconsultation.gouv.qc.ca), qui a reçu quelque 7 000 visites (pour 142 000 accès au site) durant la période de mises en candidature, du 22 octobre au 21 novembre 2007. Durant cette période, les candidats pouvaient alors s'inscrire en ligne ou par la poste. Arlicom a ainsi recueilli 266 candidatures pour les dix-huit régions du Québec. Elle les a évaluées en fonction de critères précis, sur la base des réponses à un questionnaire d'inscription, dans un premier temps, et d'une entrevue de groupe (séance de délibération) ainsi qu'une entrevue individuelle dans un second temps. Arlicom a ensuite proposé au Commissaire une liste de trois candidats pour chaque région.

Experts

Pour la sélection des candidats experts, le Commissaire a envoyé, le 22 octobre 2007, une lettre à 58 organismes et départements universitaires, pour demander à chacun de lui proposer, avant le 21 décembre, au plus trois candidats répondant à certains critères. Quelque 30 organismes et départements universitaires ont soumis 51 candidatures d'expert, qui ont été évaluées par un comité interne.

Nomination

Le commissaire a procédé à la nomination officielle des 27 membres du Forum le 18 février 2008. Ces nominations ont été effectuées à partir des listes de candidats constituées pour les citoyens des régions et les experts. Tous les candidats ont reçu une lettre les remerciant de leur participation.

La mise en place du Forum a aussi impliqué diverses activités de communication, tant pour faire connaître le Forum que pour lancer l'appel de candidatures : tournée des régions, avis public dans les journaux à deux reprises, conférence de presse, communiqués de presse, contacts médiatiques, dont six entrevues à la radio et six entrevues du commissaire dans les médias écrits. De plus, un clip de 30 secondes du commissaire a été diffusé dans huit télévisions communautaires à plusieurs reprises. Enfin, il y a eu un envoi massif de courriels, la mise en place d'un site Internet, une affiche promotionnelle, des appels téléphoniques à divers acteurs régionaux, etc.

Ainsi, la mise en place du Forum de consultation est le fruit d'un travail considérable accompli par l'équipe du Commissaire à la santé et au bien-être. Le nombre de candidatures reçues, tant pour les sièges des membres en provenance des régions que pour ceux des membres experts, a été très élevé, compte tenu du fait qu'un tel exercice n'avait jamais été réalisé auparavant.

Mise en place d'un site extranet destiné aux membres du Forum de consultation

Un site extranet a été mis en place pour faciliter les communications, d'une part entre les membres du Forum de consultation et le bureau du Commissaire, et d'autre part entre les membres du Forum. On trouve sur ce site toutes les informations relatives à la tenue des séances ainsi que les documents à lire pour se préparer à y participer. Tous les documents des séances antérieures y sont également accessibles. Les membres peuvent aussi y consulter les principaux documents de référence sur le fonctionnement du Forum ainsi que des résumés de diverses publications d'intérêt dans le domaine de la santé et du bien-être. Enfin, un forum de discussion est en place pour que les membres puissent échanger entre eux.

Première réunion du Forum de consultation

La première séance du Forum de consultation s'est tenue les 27 et 28 mars 2008 à Québec et a réuni les 27 membres. Le commissaire a brièvement exposé les fonctions de l'organisme ainsi que les travaux en cours pour l'année 2008. Il a également présenté le fonctionnement général du Forum de consultation.

Les membres ont approuvé les Règles de régie interne ainsi que le Code d'éthique qui s'applique à eux. Ils ont aussi élu l'un d'entre eux pour agir comme coprésident. Une activité de connaissance mutuelle a eu lieu et visait à les amener à discuter des valeurs et de la vision du Forum.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Philippe Couillard, a rencontré les membres du Forum et leur a fait part de sa compréhension du rôle du Forum dans les travaux du Commissaire et de l'importance de son mandat.

Trois présentations ont été faites aux membres : un document intitulé : *Explorer les enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être – Guide*, la démarche d'appréciation de la performance du système de santé et de services sociaux adoptée par le Commissaire et enfin, le mandat confié à une équipe de recherche pour évaluer le Forum de consultation sur trois ans.

Rédaction d'un guide sur l'exploration des enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être

En date du 31 mars 2008, la rédaction d'un guide qui traite de l'exploration des enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être est pratiquement terminée. Sa publication est prévue pour le mois de mai 2008. Ce guide s'adresse en premier lieu aux membres du Forum de consultation afin de les soutenir dans leurs délibérations. Les différentes instances délibératives, les comités d'éthique qui se préoccupent des enjeux en cette matière et l'ensemble des citoyennes et citoyens pourraient également tirer profit de ce document pour les soutenir dans des processus de délibération.

Ce guide propose une démarche d'analyse visant à saisir dans leur globalité les enjeux dans le domaine de la santé et du bien-être, afin d'en accroître la compréhension et de contribuer ainsi à démocratiser les débats sur ces questions. Cette démarche s'articule autour de trois principaux éléments. Tout d'abord, elle s'appuie sur une perspective citoyenne, qui s'avère nécessaire et pertinente en raison de la complexité des enjeux et de leurs conséquences pour les citoyens. Le second élément de la démarche proposée est une approche globale et intégrée comportant un certain nombre de considérations, notamment les valeurs

fondamentales, le contexte, les connaissances, les responsabilités des acteurs concernés, leurs leviers d'action et les options possibles pour répondre aux enjeux. Le troisième élément est la délibération, qui s'avère pertinente et utile pour analyser les enjeux à partir d'une perspective citoyenne.

Un séminaire a été tenu le 15 février 2008, réunissant des chercheurs experts afin qu'ils valident le contenu de ce guide.

Subvention de recherche pour l'évaluation du Forum de consultation

Le Commissaire a confié à des chercheurs des universités McMaster et Laval le mandat d'évaluer le Forum de consultation pour la durée de son premier mandat de trois ans. Ces derniers examineront à la fois le processus de mise en place du Forum, son fonctionnement, ainsi que les impacts de ses délibérations. Cette évaluation vise plusieurs objectifs. D'abord, elle permettra au Commissaire de bénéficier de l'expertise de chercheurs reconnus dans le domaine de la participation publique, lesquels poseront un regard externe sur l'évolution de cette instance. Elle lui permettra aussi de mieux comprendre les dynamiques internes du Forum et de tirer des leçons de ses façons de faire pour qu'il puisse apporter les ajustements nécessaires, notamment pour le renouvellement de sa composition en 2011. Cette évaluation sera également utilisée lors de la rédaction du rapport quinquennal que le bureau du Commissaire devra faire sur la mise en œuvre de sa loi constitutive. Enfin, cette évaluation contribuera au développement des connaissances sur la participation des citoyens et son influence sur le débat public et la prise de décision.

Séminaire des experts sur la première ligne

La démarche de travail du Commissaire privilégie la consultation de trois sources de connaissances afin de l'alimenter dans ses travaux d'appréciation de la performance du système : connaissances scientifiques (experts), organisationnelles (décideurs) et démocratiques (Forum). Le séminaire, tenu les 26 et 27 novembre 2007, réunissait 32 chercheurs et représentait la première étape de consultation sur les services de première ligne au Québec, sujet du premier rapport annuel d'appréciation. Ce séminaire visait à documenter des faits et à tenir des discussions sur les résultats de la recherche concernant le fonctionnement de la première ligne, l'atteinte de ses objectifs et sa performance. De plus, il a permis de cerner les raisons pouvant expliquer ces constats et d'identifier les pratiques exemplaires qui devraient être mises en application pour favoriser l'amélioration de la performance du système. Un rapport sur le contenu des discussions a par la suite été distribué à l'ensemble des participants.

Panel des décideurs sur la première ligne

Ce panel représente la deuxième étape de consultation entourant les travaux d'appréciation.

Vingt-cinq décideurs administratifs et cliniques issus de milieux de pratique et venant de divers horizons ont été réunis afin de discuter des principaux enjeux liés à l'organisation des services de première ligne au Québec.

Ce panel de décideurs, tenu les 21 et 22 février 2008, avait pour objectif de tenir compte des réalités du terrain et de dégager des connaissances organisationnelles en identifiant, d'une part, les facteurs organisationnels ou systémiques qui ont une

influence sur le fonctionnement, l'atteinte des objectifs et la performance du système de soins de première ligne et, d'autre part, les améliorations pouvant être apportées à l'organisation et à la gestion des soins de première ligne. Un rapport sur le contenu des discussions est présentement en cours d'élaboration et sera remis aux participants.

Mandat du ministre de la Santé et des Services sociaux d'effectuer une consultation sur le dépistage prénatal du syndrome de Down

Depuis l'entrée en vigueur de l'article 15 de la Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être, le 4 octobre 2007, le gouvernement ou le ministre peut confier au Commissaire tout autre mandat particulier sur une matière qui relève de sa compétence.

Ainsi, dans le contexte de la mise en place possible d'un programme de dépistage prénatal du syndrome de Down au Québec, le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. Philippe Couillard, a confié au Commissaire, en décembre 2007, un mandat de consultation sur le sujet.

La démarche de consultation du Commissaire vise à encourager le débat sur les enjeux éthiques et sociaux du dépistage prénatal du syndrome de Down. Pour ce faire, le Commissaire souhaite donner voix au chapitre à ceux qui ont des préoccupations particulières sur le sujet, tels que les associations professionnelles concernées, les associations de personnes handicapées ou leur famille, les instances gouvernementales en cause, les penseurs en éthique, en génétique ou qui réfléchissent sur les questions de procréation et, plus largement, les citoyens du Québec, les couples et les femmes enceintes, ainsi que les personnes présentant le syndrome de Down. Par la suite, il informera le ministre des résultats des consultations et réflexions menées.

Il est prévu que cette démarche se déroule en trois temps :

- En février 2008, le Commissaire a invité environ 85 groupes ou individus à présenter dans un mémoire leurs réflexions relatives aux implications éthiques et sociales devant être prises en considération. Le Commissaire prévoit tenir des audiences pour ceux qui ont soumis un mémoire.
- En juin et septembre 2008, le Forum de consultation du Commissaire sera amené à délibérer sur le sujet. Une revue de la littérature expliquant les enjeux sociaux et éthiques liés au dépistage du syndrome de Down sera préparée.
- En juin 2008, une consultation publique sera lancée sur le site Internet du Commissaire.

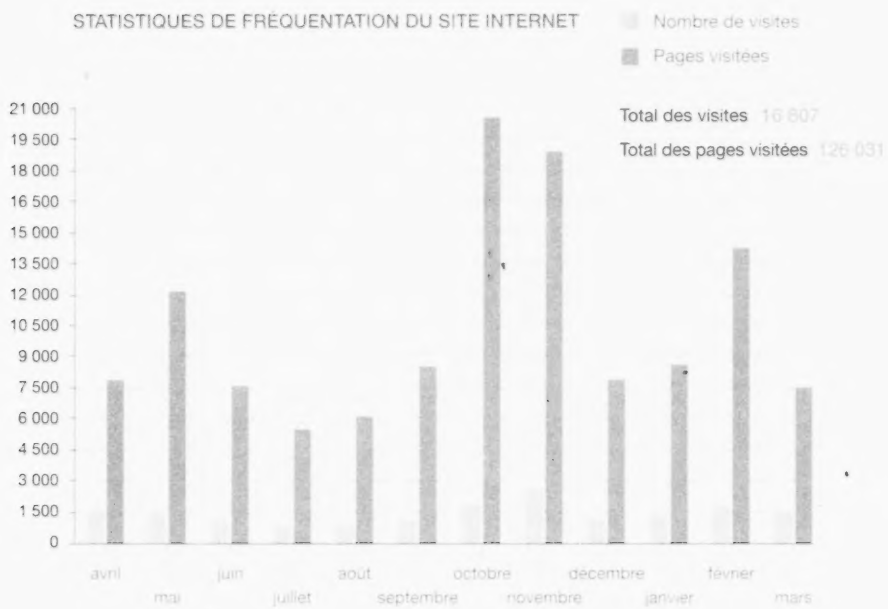
Site Internet

Le site Internet du Commissaire a été renouvelé complètement au cours de l'exercice de 2007-2008. Il a ainsi remplacé le site transitoire mis en ligne en décembre 2006.

La refonte du site a nécessité de revoir son architecture afin d'accroître sa convivialité et d'enrichir son contenu, dans le but, notamment, de tenir compte de la mise en place du Forum de consultation. À cette fin, une toute nouvelle section sur le Forum a été créée. Cette section a été mise à jour régulièrement en fonction des diverses étapes de la mise en place de cette nouvelle instance.

Au total, au cours de 2007-2008, 16 807 visites du site Internet ont eu lieu. Les statistiques de fréquentation du site témoignent d'une augmentation des visites au mois de mai 2007, soit lors de la mise en ligne du nouveau site et du lancement de la tournée des régions (1 375 visites de 12 204 pages), ainsi qu'aux mois d'octobre (1 829 visites de 20 631 pages) et novembre 2007 (2 523 visites de 18 920 pages), au cours de la période de l'appel de candidatures pour le Forum de consultation.

STATISTIQUES DE FRÉQUENTATION DU SITE INTERNET



ENJEU

Reconnaissance du rôle complémentaire du Commissaire à la santé et au bien-être

ORIENTATION

Positionner l'organisme, sa pertinence et son apport

Les résultats relatifs à l'implantation du nouvel organisme et à son rayonnement

Rédaction de la planification stratégique 2008-2011

En date du 31 mars 2008, la rédaction du plan stratégique 2008-2011 est terminée. Il s'agit d'un premier plan stratégique pour le Commissaire. Il expose la mission, la vision, les valeurs de l'organisme, de même que les enjeux et le contexte dans lequel il évolue. À cette fin, le plan stratégique s'articule autour de quatre grandes orientations qui guideront l'organisme au cours des trois prochaines années et qui se présentent comme suit : informer sur la performance du système de santé et de services sociaux ; conseiller le ministre de la Santé et des Services sociaux sur différents enjeux en matière de santé et de bien-être ; favoriser la participation de tous; et enfin, positionner le Commissaire quant à sa pertinence et à son apport, entre autres sur le plan de l'information. Le plan fait également état des objectifs que le Commissaire s'engage à atteindre durant cette période. Il devait être soumis au cours du mois d'avril aux autorités gouvernementales pour approbation avant son dépôt, prévu en juin 2008 à l'Assemblée nationale.

Tournée régionale du commissaire à la santé et au bien-être

Le commissaire, M. Robert Salois, en compagnie du président-directeur général de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, M. Jean-Denis Allaire

Une tournée régionale du commissaire à la santé et au bien-être a été réalisée du 23 mai au 6 septembre 2007 afin de faire connaître la mission de l'organisme et le mandat du Forum de consultation. Cette tournée visait également à inciter les citoyens à poser leur candidature pour devenir membres du Forum.

Dans les dix-huit régions visitées, le déroulement se présentait de façon similaire, soit une rencontre avec l'équipe de direction de l'agence de la santé et des services sociaux, une visite d'un établissement ou d'une installation et une rencontre avec des citoyens des divers organismes. Le commissaire et les membres de son équipe ont eu la possibilité de visiter une diversité d'établissements ou d'installations, tels que des centres de santé et de services sociaux, des centres hospitaliers, des centres jeunesse, des centres de réadaptation en déficience physique et en toxicomanie-jeu pathologique, une unité de médecine familiale, une centrale Info-santé et une coopérative de santé.

Le commissaire, M. Robert Salois, en discussion avec la présidente de la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik, M^me^ Alasie Arngak, et la directrice générale de l'organisme, M^me^ Jeannie May

Au cours de cette tournée, le commissaire et les membres de son équipe ont rencontré plus de 700 personnes. Soulignons que la tournée du commissaire a eu des échos médiatiques dans la plupart des régions visitées. Ainsi, dix-sept articles ont été publiés dans les différents médias régionaux à ce sujet, le plus souvent à l'occasion d'entrevues accordées par M. Robert Salois. La revue de presse électronique fait état de 30 mentions dans les radios et stations de télévision régionales, à la suite d'entrevues accordées par le commissaire. De façon générale, il s'y est dégagé un intérêt marqué et un bel enthousiasme. La pertinence du mandat du Commissaire a souvent été mentionnée, et plusieurs ont signifié leur volonté d'y collaborer.

Collaborations externes

Comité d'orientation

Le comité d'orientation soutient le Commissaire dans la réalisation de la fonction appréciation, et agit à l'instar d'un comité consultatif permanent. Durant l'année 2007-2008, le comité d'orientation a été particulièrement impliqué dans l'élaboration du document d'orientation du Commissaire. Ce comité est composé de personnes reconnues et venant de divers horizons : MM. Paul Bernard (Université de Montréal – sociologie), André-Pierre Contandriopoulos (Université de Montréal – GRIS), Jean-Pierre Duplantie (Centre jeunesse de Montréal), Denis A. Roy (Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie) et M^me^ Véronique Déry (AETMIS–Hôpital Sainte-Justine). Ces personnes se sont rencontrées sept fois.

Comités consultatifs

Dans le dossier de consultation sur le dépistage prénatal du syndrome de Down, le comité consultatif est appelé à conseiller l'équipe du Commissaire quant aux stratégies de consultation à entreprendre, au contenu et à la qualité des documents d'information et de consultation, aux sources d'information nécessaires pour mener à bien la consultation et à la présentation des rapports produits par l'équipe. Ce comité est dirigé par la commissaire adjointe à l'éthique et est composé des personnes suivantes : D^r^ François Audibert (gynécologue obstétricien à l'Hôpital

Sainte-Justine), Dre Inge Blancquaert (pédiatre et épidémiologiste, spécialiste en évaluation des technologies génétiques à l'AETMIS et consultante), Mme Laura Robb (conseillère en génétique à l'Institut de cardiologie de Montréal).

Afin d'appuyer le bureau du Commissaire dans la réalisation du premier rapport annuel d'appréciation, un comité consultatif a été créé. Ce comité est dirigé par le commissaire adjoint à l'appréciation et à l'analyse, et est formé de M. Raynald Pineault (médecin-conseil à la Direction de la santé publique de Montréal), M. Robert Perreault (médecin-conseil à la Direction de la santé publique de Montréal), Mme France Légaré (professeure au Département de médecine familiale de l'Université Laval), Mme Diane Watson (directrice scientifique au Conseil canadien de la santé et professeure au Health Centre for Health Services and Policy Research à l'Université de la Colombie-Britannique), M. Martin Roland (directeur au National Primary Care Research and Development Centre à l'Université de Manchester) et M. Brian Hutchison (professeur émérite à l'Université McMaster en Ontario).

Activités de formation et de développement

Comme il est important pour le bureau du Commissaire que les membres de son personnel soient à la fine pointe des connaissances dans le domaine de la santé et du bien-être, le commissaire, les commissaires adjoints, la directrice générale ainsi que le personnel professionnel et de bureau ont participé à différentes activités de formation et de développement au cours de l'année 2007-2008.

Colloques : Xe Congrès de l'Association médicale du Québec sous le thème : « S'inspirer de ce qui se fait mieux ailleurs et… allez de l'avant », en avril 2007 ; Conférence sur les enjeux de la participation citoyenne en matière de santé et de bien-être, en avril 2007 ; colloque « Les suivis systématiques : du processus clinique à son informatisation et à son utilisation », organisé par la Société d'informatique biomédicale et de la santé en avril 2007 ; colloque sur les groupes de médecine de famille organisé par l'Association francophone pour le savoir (ACFAS) en mai 2007 ; colloque annuel du Collège des médecins du Québec intitulé : « Mes valeurs, notre profession : des solutions pour l'avenir », en mai 2007 ; 6e Sommet québécois sur la gestion de la performance de l'Institut canadien, en septembre 2007 ; colloque annuel de l'Association des conseils des médecins, dentistes et pharmaciens du Québec sous le thème : « Le patient avant tout, combler les écarts thérapeutiques », en septembre 2007 ; Forum sur les coopératives de solidarité, incluant celles en services de santé, en octobre 2007 ; « Solution publique pour améliorer l'accès aux soins de santé », événement organisé par les Médecins canadiens pour le régime public (MCRP), en novembre 2007 ; « 9e Symposium québécois de recherche sur la famille », organisé par le Conseil de la famille et de l'enfance et le Conseil de développement de la recherche sur la famille du Québec, en novembre 2007 ; « Conférence annuelle de l'Association pour la santé publique du Québec sur l'accès aux médicaments », lors des Journées annuelles de santé publique en novembre 2007 ; 26e Colloque Jean-Yves Rivard intitulé : « Les réseaux locaux de santé et de services sociaux – Des résultats ? », en février 2008.

Conférences, ateliers, séminaires et cours de formation : journée de formation sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, offerte par CCH en avril 2007 ; atelier sur la politique des mouvements sociaux en mai 2007 ; atelier sur les enjeux éthiques de la recherche avec les peuples autochtones en juin 2007 ; conférence des

utilisateurs des données statistiques de la santé : « Répondre au besoin d'information en matière de santé au Canada », offerte par l'Institut canadien d'information sur la santé et Statistique Canada en septembre 2007 ; présence au Forum de discussion organisé par le CHUQ-UETMIS sur les besoins du réseau de la santé en octobre 2007 ; Journée des communications gouvernementales organisée par le Forum des responsables des communications du gouvernement du Québec en novembre 2007 ; atelier sur les enjeux de la démocratie locale en novembre 2007 ; présence, à titre d'observateur, au Sommet de la santé organisé par le Collège des médecins du Québec en novembre 2007 ; introduction au logiciel SAS par Services conseil Hardy en novembre 2007 ; ateliers de rédaction pour l'Internet en décembre 2007 et sur les communications en situation de crise en janvier 2008, tous deux organisés par le ministère des Services gouvernementaux ; atelier sur les enjeux de la démocratie et de l'action collective en février 2008 ; atelier de travail sur les soins et les services de première ligne du Réseau de recherche en santé des populations du Québec en janvier 2008 ; journée d'économie appliquée ASDEQ-CIRPÉE-GREEN organisée par l'Association des économistes du Québec en février 2008 ; table ronde organisée par le Laboratoire d'étude sur les politiques publiques et la mondialisation en collaboration avec le Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information sur les 25 ans d'accès à l'information : impacts sur les politiques publiques, en février 2008 ; présence aux séances d'information sur le Dossier de santé du Québec du ministère de la Santé et des Services sociaux ; participation régulière aux Midis de la qualité aussi organisés par le ministère.

Différentes formations de gestion : « Programme de formation obligatoire à la gestion publique » offert par l'École nationale d'administration publique (ENAP) ; « Gérer une équipe de travail », formation donnée par l'ENAP en novembre 2007 ; « Contribuer à prévenir le harcèlement psychologique en milieu de travail », par le ministère de la Santé et des Services sociaux aux gestionnaires en novembre 2007 ; « Le professionnel en situation de gestion », par l'École des hautes études commerciales (HEC) de Montréal en février 2008 ; trois ateliers d'intégration du processus de communication consciente offerts par Formateur & Conseiller en développement organisationnel.

De plus, deux activités de formation ont été offertes à l'ensemble du personnel du Commissaire : l'une sur le service à la clientèle et les relations avec les citoyens, par BCE Elix, et l'autre sur le harcèlement psychologique et les conflits en milieu de travail, donnée par Consensus.

Le commissaire participe également aux activités du Cercle des sous-ministres adjoints et dirigeants d'organisme, ainsi qu'aux rencontres du Comité interministériel du développement durable. Par ailleurs, la directrice générale ainsi que la commissaire adjointe à l'éthique ont poursuivi leur participation aux travaux du Réseau APOGEE-NET. Cette dernière a aussi assisté aux rencontres des membres du réseau des répondants en éthique de la fonction publique. Pour sa part, l'adjointe exécutive participe aux rencontres des membres du réseau des responsables en matière de harcèlement et de violence en milieu de travail.

Veille stratégique

Au cours de l'année 2007-2008, le bureau du Commissaire a diffusé auprès de son personnel environ 50 bulletins de veille qui font état de publications dans le domaine de la santé et du bien-être relativement aux différents mandats présents et à venir de l'organisme. Par ailleurs, 22 synthèses de publications ou clips ont été présentés en régie interne.

Activités de rayonnement du commissaire

Le commissaire à la santé et au bien-être, M. Robert Salois, a fait une série de rencontres avec différents acteurs du domaine de la santé et du bien-être afin de faire connaître l'organisation, son mandat et ses fonctions. Il a également rencontré différentes personnes du réseau de la santé et des services sociaux afin de permettre à l'organisme d'approfondir ses connaissances sur les réalités vécues sur le terrain. Parmi les personnes, organisations ou groupes rencontrés, notons l'Association des centres jeunesse du Québec, le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le Mouvement des personnes handicapées pour l'accès aux services, la Fédération des médecins spécialistes du Québec, l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec, l'Hôpital de Montréal pour enfants, le Regroupement des comités d'usagers, les directeurs de départements universitaires de pédiatrie, l'Institut canadien d'information sur la santé, la Curatrice publique et des représentants du Programme clientèle – Soins critiques-Traumatologie du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke. Afin d'évaluer des collaborations potentielles, le commissaire a aussi rencontré le Fonds de la recherche en santé du Québec (FRSQ) et le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (FQRSC).

Présentations

Le commissaire à la santé et au bien-être, M. Robert Salois, a fait des présentations sur le rôle et les fonctions du Commissaire au colloque du Collège des médecins, sous le thème : « Mes valeurs, notre profession : des solutions pour l'avenir », au GP-S en mai 2007, au X[e] congrès de l'Association médicale du Québec en avril 2007, devant le Conseil du médicament du Québec lors d'une réunion de ses membres en août 2007 et aux membres de la Table de concertation des commissaires régionaux en novembre 2007.

La commissaire adjointe à l'éthique a prononcé une conférence plénière en mai 2007 à Toronto lors de la conférence annuelle de la Société canadienne de bioéthique : « L'éthique et la décision politique : aux grands maux les grands remèdes ». À cette occasion, elle a démontré comment la complexité, la participation citoyenne et la médiation sociale représentent des concepts intimement liés, devant être considérés ensemble pour accroître la pertinence de la bioéthique pour la décision politique.

5 >>> LES RESSOURCES

> LES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2008, le bureau du Commissaire était constitué de seize équivalents temps complet (ETC), y compris le commissaire. Ce dernier bénéficiait d'une équipe de quatorze personnes, soit un cadre, neuf professionnels, une technicienne et trois employées de bureau. Un poste reste à pourvoir. Toutes ces personnes sont des employés permanents.

À ceux-ci, il faut ajouter la présence de trois personnes occupant des postes occasionnels, dont deux à temps complet et une à temps partiel, d'un médecin-conseil à temps partiel en prêt de service, d'une chercheuse spécialisée dans le domaine social en prêt de service, de cinq personnes à contrat et de deux stagiaires.

> LES RESSOURCES FINANCIÈRES

	Dépenses 2006-2007	Crédits initiaux 2007-2008	Dépenses 2007-2008
Traitement - personnel permanent	758 730 $	1 090 639 $	1 033 331 $
Fonctionnement	536 033 $	1 021 863 $	872 310 $
Dépenses par virement	47 092 $		44 936 $
Transfert	100 000 $	100 000 $	100 000 $
Dépenses par virement			99 940 $
TOTAL GLOBAL	1 441 855 $	2 212 502 $	2 150 517 $

> LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES

En 2007-2008, le Commissaire à la santé et au bien-être a acquis du matériel informatique ainsi que des logiciels spécialisés. Par ailleurs, des améliorations locatives ont été apportées au bureau de Québec et à celui de Montréal, telles que l'aménagement de nouveaux postes de travail et de locaux supplémentaires destinés aux réunions, ainsi que l'installation d'équipement de visioconférence.

Au cours de l'exercice qui se termine, le bureau du Commissaire a obtenu le soutien du ministère de la Santé et des Services sociaux pour la gestion des ressources humaines, financières, de même que pour l'entretien et le réaménagement des aires de travail.

6 >>> LES AUTRES EXIGENCES

> LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour se conformer au Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, le Commissaire à la santé et au bien-être est associé au comité mis sur pied par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le plan d'action gouvernemental permet en effet aux organismes relevant d'un ministre d'être intégrés au comité du ministère concerné. Le Commissaire reçoit donc l'information du comité ministériel et se conforme aux lignes directrices préconisées par ce comité.

En 2007-2008, le Commissaire a reçu une demande officielle d'accès à l'information concernant un contrat octroyé pour effectuer un sondage et les dépenses liées aux fonctions de commissaire, et il y a donné suite.

> LES CODES D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Trois codes d'éthique sont présentement en vigueur au Commissaire à la santé et au bien-être et tous sont accessibles sur le site Internet de l'organisme. Un premier s'adresse au commissaire et à ses commissaires adjoints. Le deuxième est destiné aux experts externes auxquels le Commissaire peut avoir recours aux fins de l'exécution de ses fonctions. Un troisième code d'éthique concerne les 27 membres du Forum de consultation et y sont définies les assises sur lesquelles doit reposer leur comportement dans l'exercice du mandat que leur a confié le commissaire. Aucun manquement en matière d'éthique ou de déontologie n'a été signalé au cours de l'année 2007-2008.

> LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En vertu de l'article 6 de la section II de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), le Commissaire à la santé et au bien-être n'est pas tenu de se doter d'une déclaration de services aux citoyens, dans la mesure où il n'offre pas de services directs à la population ni aux entreprises.

> LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Commissaire à la santé et au bien-être applique *Le français en santé* (2000), guide linguistique du ministère de la Santé et des Services sociaux relatif à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ce guide découle de la Politique du ministère de la Santé et des Services sociaux relative à l'emploi et à la qualité de la langue française adoptée par le Ministère en novembre 1999.

> L'EMBAUCHE ET LA REPRÉSENTATIVITÉ

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE DE 2007-2008

	Permanents (y compris les employés temporaires)	Employés occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	2	3	2	2

NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS ET TEMPORAIRES EN DATE DU 31 MARS 2008

Effectif total (personnes)	15

MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES ET ANGLOPHONES

	Permanents (y compris les employés temporaires)				Employés occasionnels				Étudiants				Stagiaires			
	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global
Nombre total de personnes embauchées	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Pourcentage	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	50 %	0 %	0 %	0 %

NIVEAU DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2008

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Agents de la paix	Personnel ouvrier
Nombre	1	6	1	3	-	-
Pourcentage	100 %	67 %	100 %	100 %	-	-

> LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Afin d'assurer le suivi des constatations et recommandations du Vérificateur général du Québec, le Commissaire en prend connaissance et fait circuler les rapports au personnel.

Au cours de 2007-2008, le Commissaire n'a pas fait l'objet de constats ni de recommandations.

Le contenu de cette publication a été rédigé par :

Le Commissaire à la santé et au bien-être
1020, route de l'Église, bureau 700
Québec (Québec) G1V 3V9
Téléphone : 418 643-3040
Télécopieur : 418 644-0654
Courriel : csbe@csbe.gouv.qc.ca

Le présent document est disponible en version électronique à la section Publications du site Internet du Commissaire à la santé et au bien-être, à l'adresse suivante :

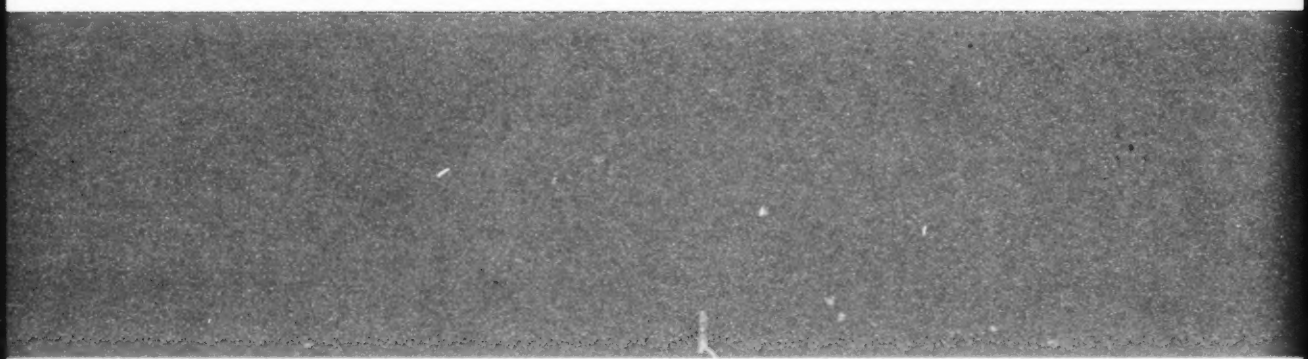
www.csbe.gouv.qc.ca

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

ISBN : 978-2-550-53452-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-53453-2 (version électronique)

© Gouvernement du Québec



Commissaire
à la santé
et au bien-être
Québec